图书情报工作>>
第 54卷 第 13期 2010年 7月

介于用户和图书馆员的心理契约
——基于问卷调查的实证研究

顾立平
香港城市大学邵逸夫图书馆 香港九龙塘

〔摘要〕调查中国科学院研究生院的研究生对数字图书馆的观点。透过 Pearson相关系数检验,结果显示两项明显相关性:"数字图书馆提供数据"和"数字图书馆提供文献下载"的相关性;"数字图书馆提供数据"和"数字图书馆提供问题解决方案"的相关性。得出结论:用户进入图书馆网站的目的性强,期望数字图书馆提供情报分析、与共同研究合作者的沟通服务以及问题解决模式等服务。建议应该在上述数字图书馆服务上建立起介于用户和图书馆员的心理契约的建议。
〔关键词〕用户行为 数字图书馆 信息服务 信息检索 中国科学院
〔分类号〕G250

The Psychological Contract between User and Librarian
——An Empirical Study by Questionnaire

Ku Liping
Run Run Shaw Library of City University of Hong Kong Kowloon, HK SAR

〔**Abstract**〕This paper introduces a questionnaire which survey the postgraduates' perception of the digital library at the Chinese Academy of Sciences. By the test of Pearson correlation coefficient, the result shows two obvious correlations the relevant between the 'digital library support experimental data' and 'digital library for download document', and the relevant between the 'digital library support experimental data' and 'digital library for problem-olving program'. The conclusion is the reason why users enter the library website has their strong purpose, and they expects the digital library service include the intelligence analysis, the communication service with co-perative research community, the problem-olving program service and so on. The recommendation is the psychological contract between user and librarian should be build on above digital library services.
〔**Keywords**〕user behavior digital library information service information retrivel Chinese Academy of Sciences

1 前 言

在组织行为学中,心理契约(Psychological Contract)指基层员工和管理阶层存在一种没有被书面化的契约,可以指小团体成员之间的默契,可以指大公司内部的潜在规则,也可以指大公司的企业文化或企业伦理[1-3]。

在图书馆学中,此概念可以用于研究图书馆内部管理中的问题,也可以指大学或校园内部中,图书馆与读者之间的信任关系。前者可以参考潘成云(2007年)[4]的研究,后者可以参考何晓红(2007年)的研究[5]。而雷亮(2008年)综述了顾客心理契约和企业价值链等两种取向在中国社会的应用[6],可以作为图书馆学应用心理契约概念的参考。

1987年 James C. Brancheau和 Thomas R. Hoffmann两位教授提出对心理契约在管理信息系统(MIS)中的效率与人性化的平衡作用[7]。目前用户参与的信息环境已有很大变化,该理论若与型人模型(讲求工程、社科、艺术的融合,计算信息行为的多元用户建模理论)结合,则根据作者的前期研究[8]显示,还有"无法估算以实证研究为基础的用户群组模型指导系统工程建设后,所获得的用户实际反馈为如何"的难题。

本文的研究目的是探索"应用心理契约于用户和图书馆员相互关系"的方式。研究结果得到完善型人理论的初步方案以及可实现于图书情报工作的建议。在心智模型和心智地图的理论探讨和实证研究基础上,增加心理契约研究将使图情工作更加完善。

收稿日期:2010-01-19 修回日期:2010-04-17 本文起止页码:63-66 本文责任编辑:杜杏叶

2 理论引入与研究框架

2.1 西方的实证研究

G. Quinet(2005年)发现的年轻人将心理契约融入贡献和回报的交易中[9](原文: Les baby-usters apparaissent plut? t confortables au sein de rapports transactionnels o les termes de l' change (contribution - r tribution) sont explicites et respect s. 注解: baby-usters指生育低谷时期出生的婴儿,是近代史上首个成年后的平均生活水平低于父母辈的世代)。Jacqueline A M等(2006年)分析心理契约与工作合同的共存关系[10]。Russel P JK(2006年)建立了供需关系、心理契约与企业合同的模型[11]。Francine K S等(2007年)建立组织改造(市场导向)、心理契约与学习策略的模型与建议[12]。Victoria Bellou(2008)假设检验了心理契约、组织承诺和应变能力对员工离职的作用[13]。Stephanie (C) Payne等(2008年)发现心理契约可用来研究雇员的不平衡心理[14]。Kate J McInnis等(2009年)建立长短期合同与心理契约的关联度[15]。Orlando(C) Richard等(2009年)提出心理契约对合同与态度的局限性[16]。

2.2 东方的实证研究

Ho VT(2004年)发现大学生对违反心理契约会产生的负面情绪较大但是负面态度较小[17]。Thomas W. H. Ng(2008年)发现年轻职员比新进职员更加看重心理契约,但是资深职员则不太重视[18]。Chiu S F(2008年)等发现台湾电子公司的心理契约影响没有大于人际关系影响,但是起到一定作用[19]。汪林(2009年)等假设检验: ①分配公正、程序公正对“心理契约违背”的影响效果显著; ②人际公正、信息公正对“领导-部属交换”的影响效果显著; ③员工工作态度主要受到“领导-部属交换”影响,而“心理契约”起到中介作用[20]。陈文生(2009年)等调查天津市 11所高校图书馆知识员工总结对组织的不信任的原因[21]。Chiu CM (2009年)研究 Yahoo-into网上拍卖重复购买的双方心理契约[22]等。

2.3 研究选题

承上,东西方实证研究表明青年人对知识服务和知识管理持有心理契约的看法。若将心理契约运用在图书馆学中,可以分为图书馆员和图书馆长的关系以及图书馆员和读者或用户的关系。目前后者的研究较少,而且较缺乏实证研究的理论成果或具体建议,值得探索。应用框架如表 1所示:

表 1 心理契约应用图书馆学的框架

应用类别	雇佣关系	顾客关系
工作或合约的延续	图书馆员的工资与实际工作	图书馆员的服务与绩效考核
情感或态度的联结	图书馆员的发展与团队文化	图书馆员与用户的信任关系

3 研究设计

以“国家科学图书馆用户信息行为调查”为名,对前期研究的同一组样本进行目的抽样,自 2008年 10月 10日至 2008年 11月 01日进行问卷调查(封闭式问题 20项与开放式问题 5项)。邮寄发放 300份,回收有效问卷 155份。采用 SPSS和 MAXQDA进行分析,以扎根理论(Grounded Theory)为研究策略,理论探索和实际操作同时进行,历时一年完成研究。

4 结 果

4.1 封闭式问题的描述统计

• 从使用目的来看,数字图书馆用户主要进行准确查询(73.6%)、主题查询(68.3%)、回溯资料(56.8%),边查边想的情况较不显著(38.1%),而漫无目的的情况较少(7.1%)。

• 从使用情况来看,文章目录(85.8%)、文章摘要(89.7%)、下载资料(74.2%)、实验数据(54.8%)较多,而 1/3对参考咨询不表意见(38.7%)。

• 用户对数字图书馆的期望,依序是: 新趋势报道(85.2%)、联系研究者(80.7%)、图书馆提供问题解决方案(70.3%)以及联系解答者 67.1%)。

4.2 封闭式问题的相关性分析

透过卡方分析、Pearson相关系数检验和列联表观察,只有“图书馆提供文献下载”和“图书馆提供数据”以及“图书馆提供数据”和“图书馆提供解决问题办法”的 Pearson系数为 0.539和 0.554大于 0.5相关系数检定。其余假设均未成立。

4.3 开放式问题的意见反馈

• 对非专业文献的需求。读者/用户需求调查与数字化服务不能只着眼在用户的“专业”和他们需要的“专业信息”,例如一位进行生物信息建模的受访者认为: 人文社科类图书太少而且更新太慢。如果只调查读者专业和图书馆使用习惯,结论往往会忽视掉读者对不是他们专业领域的信息需要,反而可能失去他们对图书馆关心用户的信任。

· 对灰色文献的需求。例如研究云计算的同学常常查看 PPT和 PDF图档而不只是期刊或获图书文献。如果只调查读者期刊或图书的使用率来推断服务方式和成效, 可能与部分读者的认知不同。

· 对个性化设计的不同定义。一位同学表示: “找文章”一项对她而言没有用; 增加个性化设计, 如“常用期刊”、常用数据库”。或许图书馆应该从用户行为的计算中, 设计对该类用户的服务界面。

· 对期刊文献求新求旧的差异。例如: 研究微电子的数字集成电路设计的同学, 要求“希望能够加快信息更新速度, 扩大信息搜集范围”; 而研究光学探针开发的同学, 要求“增加年代久远的文献传递, 例如增加Elsevier2000年以前的文献”。究竟哪类需要快一些, 那些需要旧一些, 还需要图书馆对刊物的更细致分类、更准确计算以及更多读者 /用户调查。

当然, 也有支持与鼓励图书馆数字化服务的同学。例如“原文传递能够有明确回复是否有该文献, 提供各个数据库的优缺点和使用方法的 PPT下载, 服务热线专人解答文献检索困难”等。还有为图书馆设想“创新点”的友善用户“支持网上银行交费以自动流量计算收费”等。

5 讨 论

5.1 研究成果

在封闭式问题中, 描述性统计和相关性分析, 可为其他类似调查作为参考。此外, 数字图书馆用户期待图书馆提供问题解决方案的比例大于联系解答者, 其可能原因有三: ①图书馆取得用户信任; ②用户习惯自己解决问题; ③有些问题可以从非正式信息交流渠道中获得, 值得继续探索。另外, 在开放式问题中, 第一项问题全部受访者都有作答, 但是第二项以后就有未作答者 (比例分别为 7%、9%、12%和 38%), 若根据受访态度递减规律, 则最后一项未作答的比率应为 16%而非 38%, 故此判断, 最后一项的实际拒绝回答比率应为 22%, 显示对机构改进意见的表达态度, 会有超过二成人数拒绝回答。可为其他类似调查作为参考。

本文在图书情报学领域内提出“信息系统设计与用户使用与期望的关联性”问题。对“图书馆员与用户的信任关系”(心理契约)进行实证研究, 以利“数字图书馆服务与用户信息行为”的深入探讨。

5.2 科学意义

实际操作“估算以实证研究为基础的用户模型指导系统工程建设后, 所获得的用户实际反馈为如何”的案例。虽然最终没有获得对全部理论的验证, 但是解决“型人模型无法自我验证”的操作性难题。我们期望未来能够对设计流程所造成的效率提升和人性化改进方面, 做出实际验证结果。

5.3 实践意义

调查发现: 用户进入图书馆网站的目的性较强, 而且对于图书馆网站所提供的信息服务不只局限于书目或一般性借阅功能, 而是期待能有类似情报分析、研究合作者找寻与联系以及协助解决研究问题的方法与策略等服务。建议应该在上述数字图书馆服务上建立起介于用户和图书馆员的心理契约。

5.4 研究限制

适合观察新事物或应用新理论, 不适合全然说明因果关系; 对研究结果进行解释与运用时, 需注意本研究定义的“介于用户和图书馆员的心理契约”尚未得到因果关系的证明。

5.5 未来研究

着重检视“用户群体”、“用户行为”、“用户模型”、“网络信息检索”、“Web2.0”或“图书馆 2.0信息行为”的论述, 是否: ①概念相互混淆, 无法引证或驳斥; ②研究范畴模糊; ③倾向自我经验陈述的议题。透过长期实证研究, 进行: ①解决研究限制中的可信度难题和因果关系命题; ②对相关论述进行梳理和理论化; ③对相关理论进行实证研究和推广。最重要的是, 永不放弃对用户的信息行为探索和对他们的关怀。

参考文献:

[1] Workman M. A field study of corporate employee monitoring: Attitudes, absenteeism, and the moderating influences of procedural justice perceptions. Information and Organization, 2009, 19(4): 218-232.

[2] Suazo M M, Martinez P G, Sandoval R. Creating psychological and legal contracts through human resource practices: A signaling theory perspective. Human Resource Management Review, 2009, 19(2): 154-166.

[3] Thomas W H Ng, Feldman D C. Idiosyncratic deals and organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 2010, 76(3): 419-427.

[4] 潘成云. 基于心理契约理论的高校文化管理若干问题研究. 生产力研究, 2007(21): 68-69.

[5] 何晓红. 基于心理契约的图书馆员工隐性知识转化与共享管理. 图书情报工作, 2007, 51(10): 44-47.

[6] 雷亮. 基于心理契约视角的顾客满意管理研究. 北京工商大学学报(社会科学版), 2008, 23(4): 34-37.

[7] Brancheau J C, Hoffmann T R. Managing Information Systems for

Effectiveness and Humanity: Applying Research on Organizational Behavior Information & management, 1987, 13(5): 233-243.
[8] 顾立平. 基于Web2.0用户信息检索行为的交互设计:后设分析与问卷调查研究. 图书情报知识, 2009(3): 26-34.
[9] Ouimet G. Syndrome du survivant R flexions sur lûtypie de ses manifestations Psychologie du travail et des organizations, 2005, 11(4): 257-271.
[10] Jacqueline A-, Shapiro C, Morrow P C. Organizational and client commitment among contracted employees Journal of Vocational behavior, 2006, 86(3): 416-431.
[11] Kingshott R P J. The impact of psychological contracts upon trust and commitment within supplier-uyer relationships A social exchange view. IndustrialMarketing Management, 2006, 35(6): 724-739.
[12] Schlosser F K, McNaughton R B. Individual-level antecedents to market-riented actions Journal of Business Research, 2007, 60(5): 438-446.
[13] Bellou V. Exploring civic virtue and turnover intention during organizational changes Journal of Business Research, 2008, 61(7): 778-789.
[14] Payne S C, Culbertson S S, Boswell W R, et al. Newcomer psychological contracts and employee socialization activities Does perceived balance in obligations matter?. Journal of Vocational Behavior, 2008, 73(3): 465-472.
[15] McInnis K J, Meyer J P, Feldman S. Psychological contracts and their implications for commitment A feature-ased approach Journal of Vocational Behavior, 2009, 74(2): 165-180.
[16] Richard O C, McMillan-apehart A, Bhuian S N, et al. Antecedents and consequences of psychological contracts Does organizational culture really matter?. Journal of Business Research, 2009, 62(8): 818-825.
[17] Ho V T, Weingart L R, Rousseau D M. Responses to broken promises Does personality matter?. Journal of Vocational Behavior, 2004, 65(2): 276-293.
[18] Thomas W H Ng, Feldman D C. Can you get a better deal elsewhere? The effects of psychological contract replicability on organizatioinal commitment over time. Journal of Vocational Behavior, 2008, 73(2): 268-277.
[19] Su-Fen Chiu, Jei-Chen Peng. The relationship between psychological contract breach and employee deviance: The moderating role of hostile attributional style. Journal of Vocational Behavior, 2008, 73(4): 426-433.
[20] 汪林, 储小平. 组织公正、雇佣关系与员工工作态度-基于广东民营企业的经验研究. 南开管理评论, 2009, 12(4): 62-70.
[21] 陈文生, 吴凤玉. 基于发展维度的图书馆知识员工管理策略研究. 图书馆工作与研究, 2009, 162(8): 76-81.
[22] ChaoMin Chiu, Hsin-YiHuang, Chia-HuiYen. Antecedents of trust in online auctions. Electronic CommerceResearch and Application, 2010, 9(2): 148-159.

〔作者简介〕顾立平, 男, 1978年生, 高级副研究员, 博士, 发表论文 14篇。

(上接第58页)

的博硕士学位论文,能出版的微乎其微,还有更多抄袭和重复研究等现象还未能被及时发现,这无意中纵容了更多的作弊者,非常不利于学术风气和学术研究的进步。鉴于论文剽窃现象的恶劣影响,为确保学位论文的原创性,许多高校都引入了"学位论文不端行为检测系统"。该系统以《中国学术文献网络出版总库》为全文比对数据库,据说可以对论文中抄袭、剽窃、篡改等学术不端行为进行快速检测,但是所含的学位论文部分只有CDMD(中国优秀博硕士学位论文数据库)一家。根据官方数据,CDMD收录1984年至2008年的各科的博硕士学位论文全文数据62万篇,而根据《中国统计年鉴2008》,我国自1978年研究生恢复招生至2007年,30年间共约188万毕业研究生被授予学位,实际产生的学位论文数量是CDMD收录量的3倍,仅以CDMD为基础的"学位论文不端行为检测系统"显然不能满足学位论文"打假"的需求。通过合作储存的方式,建立系统、权威、开放的国家级学位论文数据库,不仅可以为学者进行相关研究提供丰富的资料,还可以为研究生确立选题时提供及时查重服务,可避免撞题事件的发生,也可让抄袭者因容易曝光而心存畏惧,放弃剽窃行为,学术风气将会更健康。

参考文献:

[1] 贺德方. 国家学位论文资源共享体系研究. 情报学报, 2007(3): 435-441.
[2] 王曼. 社会科学学位论文的收藏与管理——以中国社会科学院图书馆为例. 情报资料工作, 2007(4): 65-67.

〔作者简介〕郑春汛, 女, 1979年生, 馆员, 博士, 发表论文 20余篇。
赵伯兴, 男, 1952年生, 研究馆员, 发表论文 100余篇。